



**PUEBLA**  
Un gobierno *presente*

# INFORME ANUAL 2024

COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA  
DEL ESTADO DE PUEBLA



Secretaría  
de Administración

Comisión de Mejora Regulatoria  
del Estado de Puebla





Secretaría  
de Administración

Comisión de Mejora Regulatoria  
del Estado de Puebla

# INFORME ANUAL 2024

Informe Anual 2024 de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Primera edición: Diciembre 2024.

La elaboración de este documento estuvo a cargo de la COMEREP.

Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Boulevard Atlixcáyotl 1101, Reserva Territorial Atlixcáyotl, colonia Concepción Las Lajas, (CIS) Edificio Norte Planta Baja. Puebla, Pue. C.P. 72190.

<https://mregulatoria.puebla.gob.mx/>

## CONTENIDO

1.	Sistema Estatal de Mejora Regulatoria .....	1
1.1.	Pilar Instituciones .....	1
1.1.1.	Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla .....	1
1.1.2.	Observatorio Estatal de Gobernanza Regulatoria .....	5
1.2.	Pilar Políticas.....	9
1.2.1.	Reglamento Interior de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla. 9	
1.2.2.	Lineamientos para el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias de los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla. ....	9
1.2.3.	Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.....	10
1.2.4.	Lineamientos para la Integración y Continuidad de la Ventanilla Empresarial Digital, aprobados por el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria. ....	10
1.2.5.	Lineamientos para integración, operación y administración del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), del Expediente Estatal de Trámites y Servicios y del uso de la Firma Electrónica Avanzada para las Dependencias y Entidades de la Administración pública del Estado de Puebla. ....	11
1.2.6.	Lineamientos para la Prestación y Atención de la Protesta Ciudadana.....	12
1.3.	Pilar Herramientas.....	12
1.3.1.	Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios. ....	12
1.3.2.	Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios. ....	13
1.3.2.1.	Registro Estatal de Regulaciones. ....	13
1.3.2.2.	Registro Estatal de Trámites y Servicios.....	14
1.3.2.3.	Registro Estatal de Visitas Domiciliarias. ....	16
1.3.2.4.	Expediente de Trámites y Servicios. ....	16
1.3.2.5.	Protesta Ciudadana. ....	17
1.3.3.	Agenda Regulatoria .....	19
1.3.4.	Análisis de Impacto Regulatorio.....	20
2.	Implementación de mejores prácticas basadas en el aprovechamiento de las tecnologías de la información. ....	21

2.1.	ChatBot .....	22
3.	Simplificación de Trámites y Servicios en el Estado de Puebla.....	23
3.1.	Programa de reconocimiento de operación del simplifica .....	23
3.2.	Convenio entre la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y el Gobierno del Estado de Puebla “Rediseño del Servicio Público”. .....	24
3.3.	Automatización de trámites con el Instituto Politécnico Nacional. ....	27
4.	Acciones en materia de mejora regulatoria en coordinación con los municipios de la entidad.....	28
4.1.	Firma de convenios de coordinación con municipios.....	28
4.2.	Programas Específicos de simplificación y mejora regulatoria.....	30
4.2.1.	Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE); Programa de Reconocimiento y Operación del SARE (PROSARE). ....	30
4.2.2.	Ventanilla de Construcción Simplifica (VECS). ....	31
4.2.3.	Programa de Simplificación de Cargas Administrativas (SIMPLIFICA). ....	31
4.2.4.	Programa de Reconocimiento de Operación del SIMPLIFICA (PROSIMPLIFICA).....	32
4.3.	Capacitación a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Municipal. ....	33
4.4.	Implementación del Catalogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios en los Municipios. ....	34
4.5.	Participación de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla en la Instalación de Consejos de Mejora Regulatoria de los Municipios de Oriental e Izúcar de Matamoros.....	36
5.	Impulso de la política de mejora regulatoria. ....	37
5.1.	Mejora regulatoria como herramienta para proveer el empleo y el emprendimiento. ....	37
5.2.	Capacitación en materia de mejora regulatoria a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal. ....	37
5.3.	Indicador de Avance de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria.....	38
5.4.	Seguimiento a las acciones derivadas del convenio con el Poder Judicial. ....	40
5.5.	Foros y otros espacios de participación social de mejora regulatoria. ....	41
5.5.1.	Foro de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital, Aguascalientes. ....	41
5.5.2.	Seminario Innovación Pública: Impulsando el Futuro Digital en Acapulco, Guerrero.42	

5.5.3.	XIII Encuentro Ordinario de la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria en Ciudad de México. ....	43
5.5.4.	Revista #PueblaSinCorrupción .....	44



## 1. SISTEMA ESTATAL DE MEJORA REGULATORIA

El Sistema Estatal de Mejora Regulatoria ha consolidado su alineación con la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria mediante una integración efectiva con el Sistema Nacional, esto ha fortalecido la cooperación interinstitucional para aplicar los principios establecidos en la Ley General de Mejora Regulatoria y la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla. Este esfuerzo ha permitido diseñar e implementar estrategias estatales adaptadas a las necesidades locales, enfocadas en simplificar procesos administrativos, con el objetivo de incrementar la eficiencia gubernamental y crear un entorno favorable tanto para los ciudadanos como para el sector productivo reduciendo las cargas regulatorias y mejorando la accesibilidad a los servicios públicos.

En cumplimiento del artículo 19 de la Ley Estatal, el Sistema Estatal ha establecido acciones con autoridades estatales y municipales para ejecutar una política regulatoria coherente y alineada con los objetivos nacionales, mediante herramientas como la Agenda Regulatoria, el Análisis de Impacto Regulatorio, los Programas de Mejora Regulatoria y el Catálogo de Regulaciones, Trámites y Servicios. Asimismo, se ha optimizado el marco normativo vigente, mejorando la calidad regulatoria y reduciendo barreras burocráticas.

### 1.1. PILAR INSTITUCIONES

#### 1.1.1. Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla



Consejo Estatal de  
Mejora Regulatoria  
Gobierno de Puebla

De conformidad con los artículos 23 y 25 de la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, el Consejo Estatal es el órgano encargado de

coordinar la política de mejora regulatoria y asegurar su correcta implementación en el Estado. Además, promueve el uso de metodologías, herramientas, programas y buenas prácticas, tanto nacionales como internacionales en este ámbito.

El Consejo Estatal está integrado por el Titular del Poder Ejecutivo Estatal, quien funge como Presidente; el Titular de la Comisión Estatal en la función de Secretario Ejecutivo; los Titulares de las Secretarías de Gobernación, Planeación y Finanzas, Administración, Función Pública y Economía, además del Consejero Jurídico del Gobernador; a este

conjunto se suma el presidente del Observatorio Estatal, y tres representantes de los sectores privado, social y académico.

### Integrantes del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria



Sergio Salomón  
Céspedes Peregrina  
Gobernador  
Substituto del Estado  
Libre y Soberano de  
Puebla



Javier Aquino Limón  
Secretario de  
Gobernación



Josefina Morales  
Guerrero  
Secretaria de  
Planeación  
y Finanzas



Jesús Ramírez Díaz  
Secretario de  
Administración



Juan Carlos Moreno  
Valle Abdala  
Secretario de la  
Función Pública



Alejandra Paola  
Montiel Sánchez  
Secretaria de  
Economía



Titular de la  
Consejería Jurídica



Laura Marcela  
Carcaño Ruiz  
Presidenta del  
Observatorio Estatal  
de Mejora  
Regulatoria



María Lilia Cedillo  
Ramírez  
Rectora de la  
Benemérita  
Universidad  
Autónoma de Puebla



Héctor Alberto  
Sánchez Morales  
Presidente del  
Consejo Coordinador  
Empresarial



Eira  
Zago Castro  
Presidenta del  
Comité Estatal de  
Participación  
Ciudadana

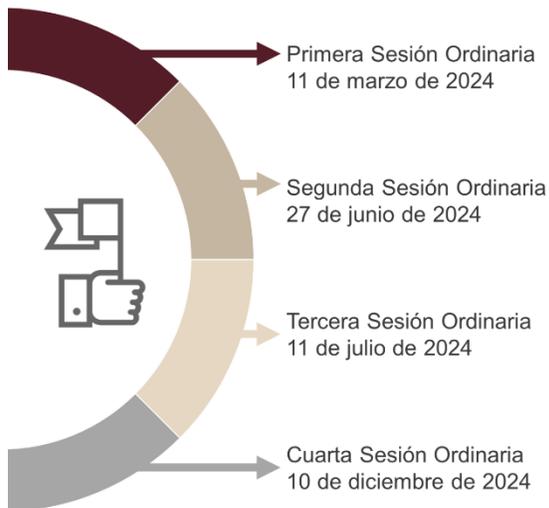


Marco Antonio  
Molina Sánchez  
Secretario Ejecutivo  
del Consejo Estatal  
de Mejora  
Regulatoria



Para el ejercicio 2024, se llevaron a cabo cuatro Sesiones Ordinarias del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria. El 11 de marzo de 2024 se celebró de manera virtual la Primera Sesión Ordinaria del Consejo Estatal y fue presidida por el Mtro. Marco Antonio Molina Sánchez, titular de esta Comisión Estatal de Mejora Regulatoria en su carácter de

**Esquema 1.1** Número de sesiones realizadas por el Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla para el ejercicio 2024.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla; Registro de actas del Consejo de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Secretario Ejecutivo. En dicha Sesión, se aprobaron los lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios, así como aquellos para la integración y continuidad de la Ventanilla Empresarial Digital.

La Segunda Sesión Ordinaria también se realizó de manera virtual el 27 de junio de este mismo año, donde se aprobaron los lineamientos para Protesta Ciudadana y la Reforma del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), Expediente Estatal y del uso de la Firma Electrónica avanzada para las Dependencias y Entidades en Puebla.

El 11 de julio del año en curso, se llevó a cabo de manera presencial la Tercera Sesión Ordinaria; misma que fue presidida por el Gobernador Substituto del Estado Libre y Soberano de Puebla, Sergio Salomón Céspedes Peregrina, en su carácter de Presidente del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria. En dicha Sesión, se presentó la estrategia de Mejora de Trámites y Servicios implementada en la Entidad; además, la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) otorgó a Puebla el certificado Programa de Reconocimiento de Operación del SIMPLIFICA (PROSIMPLIFICA), destacándola como ejemplo nacional en simplificación de trámites y mejora regulatoria.

Por último, la Cuarta Sesión Ordinaria, se realizó de manera virtual el 10 de diciembre de 2024. En esta sesión se presentó el Informe de Resultados de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla para el



ejercicio 2024, destacando los avances y logros obtenidos en materia de mejora regulatoria; entre los cuales se encuentra la posición de la entidad en la materia a nivel nacional, la simplificación y digitalización de trámites y servicios, la implementación de la Ventanilla Empresarial Digital, así como la obtención del Certificado PROSIMPLIFICA; reiterando el compromiso para seguir fortaleciendo la política de mejora regulatoria en la entidad.

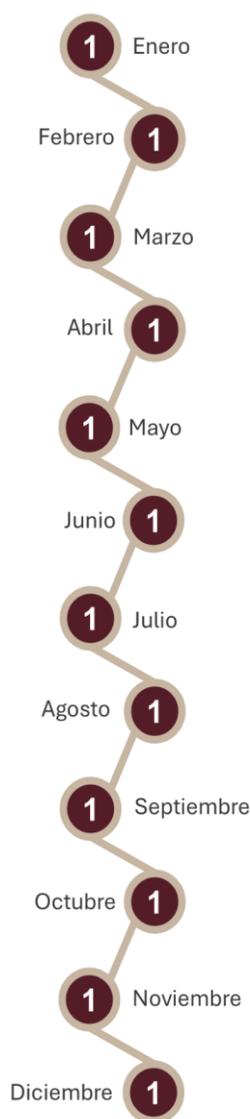
Las sesiones desempeñaron un papel clave en la toma de decisiones, abordando temas importantes para el desarrollo económico y social del Estado, (*véase el esquema 1.1*). A través de la colaboración entre los diferentes actores, se aprobaron varias propuestas para mejorar la regulación, promoviendo la simplificación de trámites, buscando fomentar la transparencia con el objetivo de crear un entorno favorable para atraer inversiones y generar oportunidades de crecimiento para el Estado de Puebla.



Como se mencionó previamente, es importante destacar que, mediante estas sesiones, se procedió a la aprobación de los siguientes instrumentos normativos, los cuales fueron cuidadosamente analizados y discutidos con el objetivo de fortalecer el marco regulatorio y atender las necesidades actuales:

1. Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.
2. Lineamientos para la Integración y Continuidad de la Ventanilla Empresarial Digital.
3. Lineamientos para la Presentación y Atención de la Protesta Ciudadana.
4. Acuerdo por el que se reforma, modifican, adicionan y derogan diversas

**Esquema 1.2** Número de sesiones ordinarias del Observatorio Estatal de Mejora Regulatoria.



Fuente: SA. Observatorio Estatal de Mejora Regulatoria.

disposiciones del similar por el que la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, de fecha 28 de junio de 2023, expide los Lineamientos para la Integración, Operación y Administración del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), del Expediente Estatal de Trámites y Servicios y del uso de la Firma Electrónica Avanzada para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.

La formación de este Consejo Estatal, que representa a diversos sectores de la sociedad, enfatiza la relevancia de la participación ciudadana en el avance del Estado. Al incluir voces del ámbito empresarial, social y académico, se busca aprovechar una variedad de puntos de vista y conocimientos para promover el bienestar de la población, estimulando el desarrollo económico y social, así como también fortalecer la relación entre la ciudadanía y las instituciones, promoviendo un clima más inclusivo en la creación de políticas públicas.

### 1.1.2. Observatorio Estatal de Gobernanza Regulatoria

En apego a lo establecido por la Ley y el Reglamento de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, y como parte de las actividades de seguimiento de las estrategias Nacional y Estatal, el Observatorio Estatal de Gobernanza Regulatoria, ha llevado a cabo acciones destinadas a mejorar las condiciones de interacción entre el gobierno y la ciudadanía. Como instancia de participación ciudadana, el Observatorio se enfoca en promover el diálogo



social en torno a las políticas de calidad regulatoria, la simplificación administrativa y la buena administración, buscando siempre optimizar los trámites y servicios ofrecidos por las Dependencias y Entidades de

la Administración Pública Estatal.

Durante el ejercicio 2024, (véase *esquema 1.2*), el Observatorio a través de sus sesiones ordinarias, participó en procesos de simplificación y evaluación de servicios, con el objetivo de generar una administración más eficiente y accesible para todos los ciudadanos, entre las cuales se destacan las acciones siguientes:

- **Seguimiento a la implementación del Plan de Trabajo 2024.**

Como parte de las acciones del Observatorio, se realizó un seguimiento continuo al plan de trabajo, cuyo diseño se orientó principalmente a incentivar la simplificación de trámites administrativos en el Estado de Puebla.

Entre los resultados más destacados de estas acciones, se encuentra la contribución del Observatorio en la simplificación del trámite de inscripción al Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado de Puebla. Este trámite, se ha optimizado para que las personas interesadas puedan registrarse de manera más rápida y sencilla.

- **Colaboración para la elaboración del diagnóstico para incentivar la simplificación de trámites y servicios administrativos en el Instituto Registral y Catastral del Estado de Puebla.**



Otra acción destacada fue la colaboración en coordinación con el Instituto Registral y Catastral del Estado de Puebla, para la elaboración de un diagnóstico enfocado en la

simplificación de los trámites y servicios administrativos.

En este diagnóstico se recopiló información a través del Portal de Servicios Electrónicos y Pagos (PASEP), pudiendo identificar los trámites con mayor demanda, logrando una reducción significativa en el número de campos necesarios



para completar el proceso de emisión de órdenes de cobro, simplificando la entrada de datos, reduciendo los tiempos de respuesta y aumentando la eficiencia operativa.

- **Elaboración y seguimiento a encuestas ciudadanas, para conocer la percepción de los trámites ofrecidos por la Dirección General del Registro del Estado Civil de las Personas.**

Como parte del esfuerzo continuo por mejorar los servicios públicos, se llevó a cabo el levantamiento de encuestas de la percepción ciudadana sobre los trámites ofrecidos por la Dirección General del Registro del Estado Civil de las Personas.

Estas encuestas permitieron obtener una visión directa de la experiencia de las personas usuarias en relación con trámites tan importantes como el registro de nacimientos, matrimonios y defunciones; proporcionando información que permite identificar las áreas de mejora, considerando elementos prioritarios a tratar, pero enfatizando que el servicio y atención han sido apegados bajo los principios de buena administración, respeto, y calidad.

- **Participación con los diversos sectores público, privado, académico y social.**



La visión de inclusión ciudadana que impulsa el

Observatorio permite que exista una transparencia en los procesos y se fomente el diálogo social sobre los temas de interés público. Durante este ejercicio, se contó con la



participación de diversos sectores y autoridades clave, fortaleciendo la colaboración interinstitucional. Entre los participantes destacados estuvieron representantes de la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento

Territorial, el Director General del Registro Civil de las Personas del Estado de Puebla, el Comisionado de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla y los miembros del Comité Estatal de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción. Esta colaboración ha sido esencial para alinear los esfuerzos hacia una administración pública más eficaz, eficiente y social.

- **Fortalecimiento a la Eficiencia Gubernamental**

Como parte del compromiso con la mejora continua de los trámites y servicios, el Observatorio Estatal, ha impulsado acciones para fortalecer la eficiencia gubernamental a través de un trabajo coordinado entre niveles de gobierno y sectores de la sociedad.

En este contexto, el Observatorio desempeñó un papel importante para entablar un diálogo con personal del Ayuntamiento de Puebla, esto con el objetivo de analizar y promover la permanencia e interoperabilidad de las ventanillas de trámites y servicios empresariales, destacando la importancia de estar alineados a la Política Nacional de Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios, impulsada por el Gobierno Federal.

Asimismo, se llevaron a cabo ejercicios de retroalimentación centrados en los trámites que brinda la Secretaría de Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, los cuales forman parte de la Ventanilla Empresarial Digital. Este proceso incluyó a especialistas en la materia, quienes, desde su experiencia, compartieron propuestas para mejorar la gestión de los trámites.



## 1.2.PILAR POLÍTICAS



### 1.2.1.Reglamento Interior de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

El Reglamento Interior tiene como objetivo regular de manera integral la organización y el funcionamiento del Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Administración, conocido como Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla. Este marco normativo no solo define la estructura organizativa y operativa de la Comisión, sino que también establece con claridad las atribuciones específicas y el ámbito de competencias de las personas servidoras públicas que están adscritas a las Unidades Administrativas que la componen.

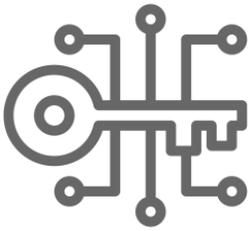
De esta manera, la presente Administración Estatal busca asegurar un desempeño eficiente y transparente en las labores de mejora regulatoria, promoviendo la simplificación de trámites y procesos dentro de un marco legal claro y estructurado, así como la optimización de recursos en beneficio de la ciudadanía, lo que a su vez fomenta una gestión pública más efectiva y responsable.



### 1.2.2. Lineamientos para el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias de los Sujetos Obligados de la Administración Pública del Estado de Puebla.

Esta regulación tiene como objetivo establecer de manera clara la integración y el funcionamiento del Registro Estatal de Visitas Domiciliarias, que corresponde a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla, asegurando que se realicen de forma eficiente y transparente, así como en cumplimiento de los principios de legalidad y respeto a los derechos de la ciudadanía.

Con esta regulación, la Comisión Estatal busca fortalecer la rendición de cuentas y mejorar la comunicación entre las autoridades y la población, promoviendo una gestión pública más accesible y responsable.



### **1.2.3. Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.**

La Comisión Estatal busca promover una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de trámites, asegurando que la información disponible sea clara y accesible para la ciudadanía, además de, facilitar la colaboración entre distintos niveles de gobierno, fortaleciendo así la calidad del servicio público.

En ese contexto, se publicaron los Lineamientos para el Registro, Publicación y Actualización del Registro Estatal de Trámites y Servicios en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla, mismos que son de observancia obligatoria para la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado, así como para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla, y los Municipios que suscriban convenios conforme a lo estipulado en la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, los cuales tienen como finalidad garantizar el correcto registro, la publicación y la actualización de las Fichas Informativas en la Plataforma denominada Ventanilla Digital Puebla, en relación con los trámites y servicios que ofrecen a las personas físicas o morales.

### **1.2.4. Lineamientos para la Integración y Continuidad de la Ventanilla Empresarial Digital, aprobados por el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria.**



Con la publicación de estos Lineamientos la Comisión Estatal asegura que la Ventanilla Empresarial Digital continúe operando de manera efectiva y cumpla con los estándares de calidad y eficiencia establecidos. Este esfuerzo no solo incluye la incorporación de nuevos trámites y servicios, sino también la implementación de mejoras tecnológicas que simplifican los procesos, facilitando un acceso más ágil y eficaz a los servicios gubernamentales.

La integración y continuidad de esta plataforma son esenciales, ya que reflejan un esfuerzo conjunto entre el Gobierno Estatal y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el cual obtuvo como resultado la alineación de los procesos locales

con estándares internacionales de simplificación, sistematización y digitalización de trámites y servicios.

A través de la Ventanilla Empresarial Digital, se garantiza la reducción de barreras administrativas, facilitando el acceso a los servicios para emprendedores y empresas. Al mismo tiempo, se promueve la transparencia, la eficiencia y la accesibilidad en la gestión pública, respondiendo a los compromisos adquiridos con la OCDE en materia de buenas prácticas internacionales, impulsando un entorno más favorable para el desarrollo económico.

### **1.2.5. Lineamientos para integración, operación y administración del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), del Expediente Estatal de Trámites y Servicios y del uso de la Firma Electrónica Avanzada para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla.**

El objetivo de estos Lineamientos es establecer las directrices y requisitos que deben cumplir las Personas Servidoras Públicas de la Administración Pública Estatal para llevar a cabo el procedimiento de integración, operación y administración del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), el Expediente Estatal de Trámites y Servicios, y la Firma Electrónica Avanzada, conforme a lo estipulado en la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla.



Las reformas realizadas en este ámbito tienen como finalidad perfeccionar estos procedimientos, mejorando su eficiencia y optimizando los recursos disponibles. Dichas reformas refuerzan la estructura para que la integración y administración de los sistemas sea más efectiva y acorde a los estándares actuales de simplificación administrativa.

Lo anterior permite garantizar los procedimientos necesarios para autenticar la identidad digital de los ciudadanos en la ejecución de trámites y servicios ante las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal. Además, se facilita la implementación de trámites y servicios más ágiles, gracias a mecanismos eficientes de almacenamiento de información que permiten un acceso rápido y sencillo, y al mismo tiempo, priorizando la seguridad mediante el uso de accesos controlados y autorizados para la gestión de información y confidencialidad.



### 1.2.6. Lineamientos para la Prestación y Atención de la Protesta Ciudadana.

El objetivo de los presentes Lineamientos es establecer el procedimiento de Protesta Ciudadana que deberán seguir la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, así como los Municipios que suscriban convenios conforme a la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla. Este procedimiento aplica cuando, mediante acciones u omisiones, un servidor público niega una gestión sin causa justificada, altera o incumple la información establecida en el Registro Estatal de Trámites y Servicios o en el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias.

**Esquema 1.3** Componentes cargados por la COMEREP en el CNARTyS.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

A través de este mecanismo, la Comisión Estatal garantiza que los ciudadanos puedan exigir el cumplimiento adecuado de las obligaciones de los servidores públicos, fomentando así una administración pública más transparente, eficiente y responsable.

### 1.3. PILAR HERRAMIENTAS.

#### 1.3.1. Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios.

Derivado de la publicación de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria, que es el instrumento rector hacia la consolidación de instituciones fuertes, transparentes y efectivas en la gestión de regulaciones, trámites y servicios, se busca contribuir en el desarrollo de indicadores que permitan dar cumplimiento y seguimiento a la política de mejora regulatoria.

Es por ello que, el Gobierno Federal, implementó como herramienta el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS), siendo una plataforma esencial que busca centralizar la información de trámites, servicios, regulaciones, inspecciones e inspectores a nivel nacional.

El Estado de Puebla ha logrado una integración eficiente de toda la información de los trámites, servicios, regulaciones, inspecciones e inspectores correspondientes a las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, posicionando a Puebla como un líder en el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria, (véase *esquema 1.3*).

### 1.3.2. Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios.

Con el objetivo de brindar seguridad jurídica, garantizar transparencia en la gestión pública, facilitar el acceso a la información y fomentar el uso de tecnologías digitales, el Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios (CERTyS), siguiendo el modelo del CNARTyS, se posiciona como una herramienta innovadora. El CERTyS consolida en una plataforma digital un compendio exhaustivo de todos los trámites, servicios, inspecciones e inspectores, acompañado del marco normativo que define y regula cada proceso en el Estado de Puebla.

**Esquema 1.4** Herramientas de Mejora Regulatoria del Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Además, el CERTyS cuenta con un diseño accesible, claro e intuitivo para toda la ciudadanía, facilitando el acceso y fomentando una mayor inclusión digital. Esta estructura integral no solo facilita la consulta a la sociedad, sino que otorga certeza al permitir que la ciudadanía y las empresas cuenten con información clara y confiable, (véase *esquema 1.4*).

#### 1.3.2.1. Registro Estatal de Regulaciones.

Con la finalidad de fortalecer el actuar de las Dependencias y Entidades del Estado de Puebla y asegurar la transparencia en la gestión pública, se ha dado continuidad al Registro



Estatual de Regulaciones. Esta herramienta es esencial para consolidar las diversas normatividades aplicables en el ámbito de competencia de los Sujetos Obligados, permitiendo a la ciudadanía y a los sectores interesados acceder a información detallada y confiable sobre las regulaciones vigentes.

El Registro Estatal de Regulaciones está diseñado con varios campos que brindan certeza a la ciudadanía, tales como la fecha de publicación de la normativa, el objetivo específico de la regulación, el tipo de regulación y los trámites o servicios que se encuentran relacionados con cada una de ellas. Esta estructura facilita la comprensión y el acceso a la información normativa, reafirmando el compromiso de una Administración transparente.

Durante el ejercicio 2024, se reportaron un total de **950 regulaciones** en el Registro Estatal, que abarca actualizaciones, nuevas normativas y modificaciones de las disposiciones previamente reportadas por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

### 1.3.2.2.Registro Estatal de Trámites y Servicios.

El Registro Estatal de Trámites y Servicios, alojado en la plataforma Ventanilla Digital Puebla, (véase esquema 1.5), es una herramienta para la gestión y consulta de trámites y servicios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal. Esta plataforma coloca como eje central a la ciudadanía, garantizando la actualización continua de la información y facilitando el acceso a través de una plataforma accesible y moderna.

Asimismo, el diseño permite una búsqueda organizada de los trámites y servicios más destacados, por categorías o Dependencias, facilitando la consulta de la información, y proporcionando datos de relevancia, como son: requisitos, pasos a seguir, costos, formas de realizarlo, centro de atención, área responsable, entre otros.

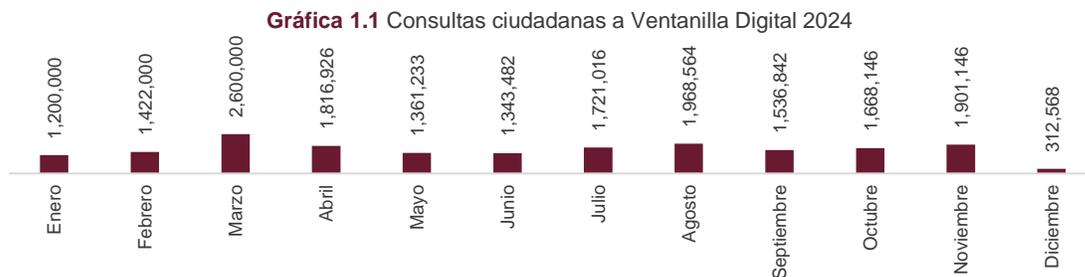
**Esquema 1.5** Portal del Registro Estatal de Trámites y Servicios.



Fuente: <https://ventanilladigital.puebla.gob.mx/>

Es importante señalar que esta Ventanilla Digital Puebla, reduce barreras de acceso para la ciudadanía, porque ofrece trámites con cita en línea, trámites con pago en línea y 100% en línea.

Además, durante el ejercicio 2024, se registró un total de **422 trámites y 232 servicios**, consolidando un inventario de **654 trámites y servicios** en la Ventanilla Digital Puebla, logrando que la información se encuentre disponible de manera ágil y transparente, dando como resultado un incremento en el número de visitas registradas, alcanzando un total de **18 millones 851 mil 923**, (véase gráfica 1.1).



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

Este incremento en el número de visitas a la página Ventanilla Digital Puebla, es un claro indicador de la creciente confianza de la ciudadanía hacia el Gobierno Estatal. Este aumento, refleja la eficiencia de los esfuerzos de digitalización impulsada por la administración; aunado a que se garantiza la atención de calidad y respuesta inmediata a través de los canales de comunicación como es la línea telefónica, chat y correo electrónico, brindando un total de **53 mil 751 asesorías** durante el año, lo que permite ofrecer atención de manera oportuna, (véase gráfica 1.2).



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

### 1.3.2.3.Registro Estatal de Visitas Domiciliarias.

**Esquema 1.6** Elementos que integran el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

Con el objetivo de fortalecer la seguridad jurídica y la transparencia, así como de simplificar el cumplimiento regulatorio de personas morales y físicas, la Comisión Estatal, ha dado seguimiento a la implementación del Registro Estatal de Visitas Domiciliarias (REVID). Este registro es una herramienta esencial para asegurar que las inspecciones, verificaciones y visitas domiciliarias se realicen conforme a los principios de legalidad y rendición de cuentas. El Registro de Visitas Domiciliarias, se compone de un padrón exhaustivo que documenta de forma precisa todos los inspectores, verificadores y visitadores autorizados por cada Dependencia o Entidad facultados para llevar a cabo

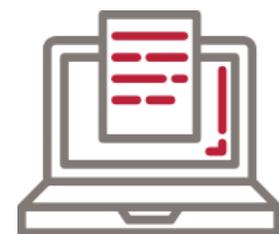


actividades de supervisión. Este padrón, además, cuenta con un listado detallado de cada inspección, verificación o visita domiciliaría, en el que se puede corroborar, el procedimiento de esta, así como su fundamento jurídico y datos relevantes como el domicilio, número de correo electrónico de las unidades administrativas correspondientes, brindado claridad sobre el cumplimiento normativo para el ciudadano, y promoviendo una cultura de integridad y responsabilidad en beneficio de la sociedad.

Es por ello, que la información puede ser consultada a través del portal institucional de la Comisión de Mejora Regulatoria, dando un total de **55 inspecciones** registradas y **727 personas servidoras públicas** que realizan sus funciones en cumplimiento de la normatividad aplicable, debidamente autorizadas y capacitadas para el desempeño de las mismas, (véase esquema 1.6).

### 1.3.2.4.Expediente de Trámites y Servicios.

El Expediente Estatal para Trámites y Servicios, regulado en la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, representa una herramienta fundamental para mejorar la interoperabilidad entre las Dependencias y Entidades que ofrecen trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía. Este sistema permite que los trámites se realicen en un entorno completamente digital. Al



consolidar los trámites en una plataforma digital única, se optimizan los tiempos de respuesta y se asegura una gestión pública más efectiva.

Para implementar el expediente estatal de manera sólida y efectiva, se ha fortalecido el marco normativo mediante la aprobación de lineamientos específicos. A través del Consejo Estatal de Mejora Regulatoria, se aprobaron y publicaron los Lineamientos para la integración, operación y administración del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), del Expediente Estatal de Trámites y Servicios y del uso de la Firma Electrónica Avanzada. Estos Lineamientos brindan directrices claras y precisas para la gestión de trámites y servicios de forma coordinada y asegurando una eficiencia administrativa entre las Dependencias y Entidades de la Administración Pública.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla.

Además, dentro de este marco normativo, se especifican los requisitos necesarios para crear la identidad digital de cada usuario, que es un elemento central para consolidar el Expediente Estatal. La identidad digital permite a las personas físicas y morales autenticar su personalidad, lo cual facilita la realización de trámites y servicios.

Desde la implementación del expediente, la herramienta ha facilitado el acceso a trámites y servicios, por lo que durante el 2024 se registró un total de **19 mil 800 personas físicas y 1 mil 542 personas morales**, dando como resultado un avance significativo para la modernización y transparencia gubernamental.

#### 1.3.2.5. Protesta Ciudadana.

### Protesta Ciudadana



En Puebla, construir un gobierno transparente y orientado a resultados, es un compromiso firme de la presente administración, por lo que cada día se destinan esfuerzos constantes a la implementación y supervisión de diversas

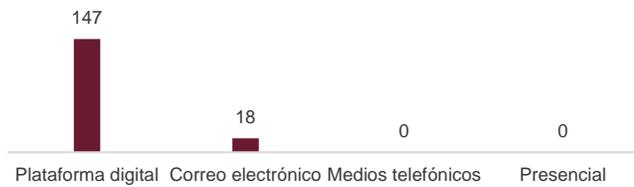
herramientas diseñadas para fomentar una participación de la sociedad y prevenir actos de corrupción.

Bajo esa línea, la Comisión de Mejora Regulatoria, en cumplimiento a la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla, ha dado cabal seguimiento a la herramienta denominada “Protesta Ciudadana” cuyo objetivo es transparentar el quehacer gubernamental y garantizar que se brinde una atención de calidad sobre los trámites y servicios que ofrecen las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, apegado a los principios de legalidad y seguridad jurídica.

Además, es importante señalar, que, con la finalidad de otorgar mayor claridad y transparencia a la sociedad sobre los trámites y servicios, se llevó a cabo una difusión a través de carteles informativos que facilitan el acceso a esta herramienta. Este material de apoyo se distribuyó en cada una de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, de modo que se cuente con información sobre su presentación; destacando que en caso de que se presente una negativa injustificada, un incumplimiento o una solicitud de información adicional a la que se encuentre publicada en el Registro Estatal de Trámites y Servicios o Visitas Domiciliarias, los ciudadanos tienen el derecho de presentar una protesta ciudadana.

Esta estrategia de difusión contribuye al fortalecimiento de los canales de comunicación entre el gobierno y la sociedad, ya que proporciona medios claros y accesibles, pudiendo presentar su protesta ciudadana de manera

**Gráfica 1.3** Medios de presentación de la Protesta Ciudadana 2024



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

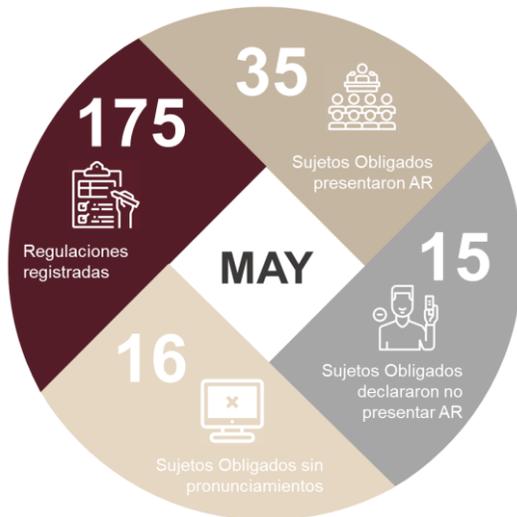
presencial, telefónica o por correo electrónico. Adicionalmente, se ha diseñado específicamente para esta herramienta, una plataforma en línea, logrando que la presentación y seguimiento sea 100% digital, además de ser intuitiva y de uso simplificado, asegurando que cualquier ciudadano pueda presentarla sin dificultades; es por ello que se han presentado un total de **165 protestas ciudadanas**, de las cuales 147 se formularon en la plataforma digital y 18 a través de correo electrónico, (véase gráfica 1.3).

### 1.3.3. Agenda Regulatoria



La Agenda Regulatoria (AR) es una herramienta clave de planeación y transparencia en los procesos de elaboración y actualización de regulaciones. Este instrumento permite a los organismos públicos prever, priorizar y coordinar las regulaciones que planean desarrollar o modificar en un período determinado. Además, la Agenda facilita a todos los sectores, incluidos ciudadanos, empresas, organizaciones de la sociedad civil, etc., conocer de antemano las propuestas de regulación y participar activamente en el proceso regulatorio.

**Esquema 1.7** Estadística de la presentación de la Agenda Regulatoria para el periodo de mayo del 2024.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Política Regulatoria.

La implementación de una Agenda Regulatoria efectiva impulsa la previsibilidad en las políticas públicas, mejorando la relación entre el gobierno y los sectores económicos al reducir las incertidumbres regulatorias. Este proceso también fomenta un entorno donde los ciudadanos y las empresas pueden anticiparse y adaptar sus actividades a cambios normativos, incentivando el cumplimiento y la colaboración cívica. Los Sujetos Obligados deberán presentar su agenda regulatoria ante la autoridad de mejora regulatoria en los primeros cinco días de los meses de mayo y noviembre de cada año, misma que podrá ser

aplicada en los periodos subsecuentes de junio a noviembre y de diciembre a mayo respectivamente.

La Comisión Estatal da a conocer que, en el primer periodo de planeación de este año, un total de **35 Sujetos Obligados** de la Administración Estatal presentaron propuestas regulatorias, estas propuestas incluyen tanto nuevas regulaciones como ajustes al marco regulatorio existente, y en conjunto, suman un total de **175 acciones normativas**, (véase esquema 1.7). Esta actividad refleja el compromiso de los Sujetos Obligados por actualizar y fortalecer el marco regulatorio en sus respectivas áreas de competencia,

asegurando así que las normativas se adapten a las necesidades actuales y mejoren la eficiencia administrativa y la transparencia en el ejercicio de sus funciones; para la presentación de la Agenda del mes de noviembre, los Sujetos Obligados reportaron **65 propuestas regulatorias** para ser expedidas en el periodo de diciembre 2024 a mayo 2025, (véase *esquema 1.8*). Asimismo, en la página oficial de la Comisión Estatal se implementó un apartado para someter a consulta pública la AR de los Sujetos Obligados. A través de este espacio, la ciudadanía pudo no solo revisar la AR de cada Dependencia o Entidad, sino también emitir comentarios y opiniones, los cuales son canalizados por esta Comisión hacia los Sujetos Obligados con el objetivo de brindar una respuesta a los ciudadanos. Durante el proceso de consulta pública de 2024, no se recibieron comentarios.

**Esquema 1.8** Estadística de la presentación de la Agenda Regulatoria para el periodo de noviembre del 2024.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Política Regulatoria.

### 1.3.4. Análisis de Impacto Regulatorio.

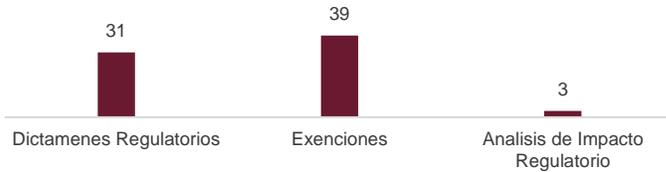


El Gobierno de Puebla a través de la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla efectúa dentro de sus funciones el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), esta herramienta de política pública tiene por objeto evaluar los costos y beneficios de los proyectos regulatorios y, garantizar que dichos beneficios sean superiores; como consecuencia de esto, se mejora el ambiente regulatorio, existe mayor transparencia y se reduce la incertidumbre.

Cuando los sujetos obligados elaboran una propuesta regulatoria deben presentarla ante la Comisión Estatal, justificando el fundamento jurídico que tienen como antecedente y el que da sustento al proyecto. De igual manera, deberá presentar una exposición de motivos que generan la necesidad de crear una nueva regulación, o bien, reformarla; y los objetivos generales de la regulación o propuesta regulatoria, las alternativas regulatorias y no regulatorias para solucionar la problemática, así como la explicación de por qué la

regulación o la propuesta regulatoria es la mejor alternativa, los problemas que la actual regulación genera y cómo el proyecto regulatorio plantea resolverlos; los beneficios y costos cuantificables de la propuesta regulatoria, así como de otros impactos esperados, incluyendo los que resulten aplicables a cada grupo afectado.

**Gráfica 1.4** Categoría de tratamiento de Análisis de Impacto Regulatorio.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Política Regulatoria.

En este sentido, se realizó un análisis a **73 propuestas regulatorias**, a fin de identificar si en ellas existen costos de cumplimiento impuestos sobre los particulares o para emitir opinión técnica en materia de mejora regulatoria,

(véase gráfica 1.4). Del total, 3 propuestas regulatorias se sometieron al proceso de Evaluación de Impacto Regulatorio (AIR) Ex Ante, 39 proyectos se determinaron como exención debido a que no implicaron costos de cumplimiento para los particulares; y 31 proyectos correspondientes a reglas de operación recibieron dictamen regulatorio.

## 2. IMPLEMENTACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS BASADAS EN EL APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.



En el marco del compromiso del Gobierno del Estado de Puebla con la modernización administrativa y la mejora regulatoria, se han implementado diversas acciones que aprovechan el uso de las tecnologías de la información, para transformar y simplificar la interacción entre la ciudadanía y la administración pública. Estas iniciativas reflejan el esfuerzo de brindar servicios más accesibles,

eficientes y transparentes, optimizando los recursos tecnológicos disponibles.

Trámites con pago en línea



Trámites con cita en línea



Trámites digitalizados al 100%



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

Bajo ese contexto, actualmente se cuentan con **116 trámites con pago en línea, 84 con cita en línea y 52 digitalizados al 100%**, lo que se traduce en una experiencia digital segura, permitiendo a la ciudadanía realizar sus trámites de forma más simple y ágil.

Además, la suma de estas acciones representa un avance significativo hacia la digitalización, reflejando un enfoque que se centra en las necesidades de los ciudadanos.

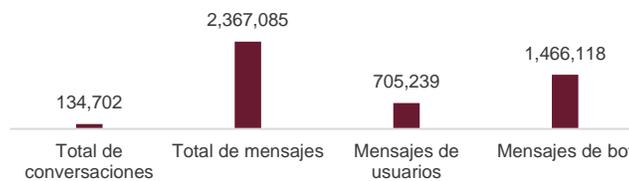
## 2.1.CHATBOT



El Gobierno del Estado de Puebla, comprometido con la modernización de los servicios públicos, ha implementado un ChatBot como herramienta tecnológica innovadora. Este asistente virtual está disponible en los portales de Ventanilla Digital y Facebook del Gobierno del Estado, proporcionando información y orientación en tiempo real sobre trámites y servicios ofrecidos por las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

El ChatBot garantiza un servicio continuo, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, accesible desde cualquier dispositivo con conexión a internet, eliminando barreras de horario y ubicación. Diseñado con un enfoque centrado en la ciudadanía, facilita la interacción a través de una interfaz amigable e intuitiva, respondiendo de manera eficiente a preguntas frecuentes y proporcionando enlaces directos para realizar trámites o pagos en línea, lo que reduce tiempos de espera y agiliza los procesos.

**Gráfica 2.1** Usuarios y números de conversaciones realizadas en ChatBot en el 2024.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

Con esta innovación, la tecnología se posiciona como un aliado estratégico para fortalecer la relación entre la ciudadanía y el gobierno. El ChatBot no solo mejora la experiencia del usuario al facilitar el acceso a la información, sino que también contribuye a una administración más cercana, eficiente y transparente.

### 3. SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN EL ESTADO DE PUEBLA.

#### 3.1. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE OPERACIÓN DEL SIMPLIFICA



En el marco de la implementación del Programa Específico de Simplificación de Cargas Administrativas SIMPLIFICA, a cargo de esta Comisión Estatal, mediante el cual se atendieron un total de 178 acciones de simplificación aplicadas a 54

trámites y servicios que presentaban un elevado Costo Económico Social (CES), el Estado de Puebla recibió el Certificado PROSIMPLIFICA emitido por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), lo que distingue a Puebla como una entidad comprometida con la mejora regulatoria y la eficiencia administrativa, asimismo subraya el liderazgo del estado en la implementación de políticas de simplificación, posicionándolo como un referente en la creación de un entorno administrativo favorable para el desarrollo económico y social.

Para evaluar los resultados de PROSIMPLIFICA, se determinó una reducción del 4% en la tasa de CES; esto representa un avance significativo en la simplificación de trámites y servicios en el Estado de Puebla, lo que beneficia directamente a la ciudadanía al reducir tanto el tiempo como los recursos necesarios para realizar trámites administrativos. Al disminuir los costos asociados a estos procesos, se favorece un entorno más accesible y eficiente, que facilita a los usuarios, tanto individuos como empresas, el cumplimiento de las obligaciones y el acceso a servicios públicos de manera más ágil.



Fuente: Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER); <https://conamer.gob.mx/certificaciones/Documentos/CNMR%20-%2021%20-%20PSIM%20-%2001.pdf>



### 3.2. CONVENIO ENTRE LA ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS Y EL GOBIERNO DEL ESTADO DE PUEBLA “REDISEÑO DEL SERVICIO PÚBLICO”.



Derivado del proyecto denominado “Rediseño del Servicio Público”, se puso en marcha la Ventanilla Empresarial Digital (VED), siendo una herramienta tecnológica de innovación, impulsada por el Gobierno del Estado de Puebla en colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que tuvo como finalidad modernizar 27 trámites y servicios relacionados con la apertura de empresas, permisos de construcción, padrón de proveedores y registro vehicular, (véase esquema 3.1).

**Esquema 3.1** Estructura de componentes de la Ventanilla Empresarial Digital.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, elaboración propia.

Es importante destacar que la VED, está alineada con los estándares globales de eficiencia y transparencia, adoptando las mejores prácticas internacionales, por lo que se implementó:

- El expediente digital;
- La firma electrónica;
- El motor de pagos;
- La plataforma de inspecciones; y
- El mapa georreferenciado.

La VED se desarrolló como herramienta clave para simplificar y agilizar trámites y servicios, que contribuye a la disminución de obstáculos burocráticos; afianza la relación entre ciudadanos, empresarios y Gobierno del Estado y genera una cultura de digitalización en la ciudadanía usuaria de los trámites o servicios relacionados con los permisos de construcción, apertura de empresas, control vehicular e Inscripción al Padrón de Proveedores, existiendo interoperabilidad con el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias y además, integrando las herramientas de Mapa Georreferenciado y Expediente Digital, (véase esquema 3.2).

Durante este periodo, se emitieron los "Lineamientos para la Integración, Operación y Administración del Registro Único de Personas Acreditadas (RUPA), el Expediente Estatal de Trámites y Servicios y el uso de la Firma Electrónica Avanzada para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado de Puebla". Estos Lineamientos establecieron los requisitos necesarios para la creación de una identidad digital tanto para personas físicas como morales, facilitando así su acceso a trámites en línea.

En ese sentido y con el objeto de garantizar que el proceso se realice de una manera accesible y clara, se elaboraron manuales detallados que orientan a los usuarios en el registro y uso del expediente digital, contribuyendo así a la comprensión y correcta utilización de la VED.

En paralelo, se avanzó en la digitalización y sistematización de trámites, que incluyen la integración de aplicaciones para la firma digital y un motor de pagos que se encuentran inmersos en la VED; además, se crearon secciones específicas para gestionar los trámites relacionados con la instalación y construcción de empresas. Para llevar los trámites a una

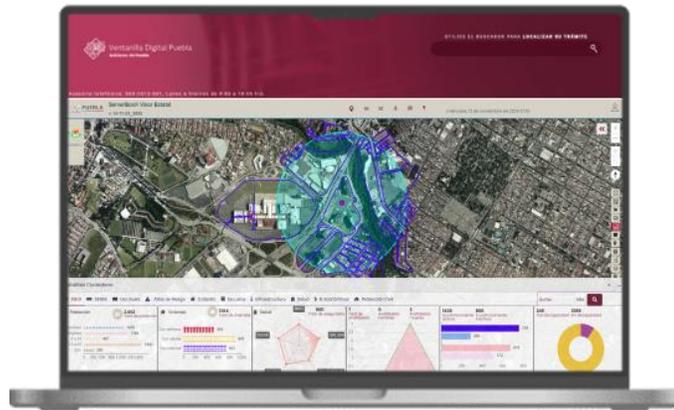
**Esquema 3.2** Plan de trabajo para la implementación del proyecto del Rediseño del Servicio Público.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, elaboración propia.

simplificación, se analizaron los requisitos a fin de eliminar los que no eran necesarios y se redujeron los tiempos de respuesta de los resolutivos, facilitando así el proceso de gestión de trámites. Asimismo, se diseñó un árbol de decisiones que guía a los usuarios en cada etapa del trámite, asegurando que los pasos a seguir sean claros.

**Esquema 3.3** Portal del mapa georreferenciado de la Ventanilla Empresarial Digital.



Fuente: <https://plataformageo.puebla.gob.mx/sbxvisiorestal>

Aunado a lo anterior, se realizaron esfuerzos significativos en capacitación y socialización de la plataforma y sus aplicativos. Se capacitó al personal encargado del chat en el Registro de Trámites y Servicios para brindar una orientación adecuada a los usuarios.

En cuanto a la supervisión y control, se establecieron manuales de inspección basados en un enfoque de riesgo, lo que permitió priorizar áreas con mayor probabilidad de incumplimiento. También, se diseñó un marco normativo para el Registro Estatal de Visitas Domiciliarias, y se capacitó a los inspectores en los procedimientos establecidos, garantizando que las inspecciones se realicen de manera eficiente y conforme a las normativas vigentes.



Por otro lado, dentro de la Ventanilla Empresarial Digital se incorporó un desarrollo que incluye mapas y datos cartográficos para facilitar la visualización y el análisis de información relevante. La plataforma permite la superposición de capas de información, lo que ayuda a la ciudadanía a tomar decisiones informadas, además de identificar zonas de riesgo y otras variables geográficas, (véase *esquema 3.3*).

Finalmente, se implementaron procedimientos de evaluación continua de los procesos de instalación y construcción de empresas, así como de las inspecciones realizadas, lo que ha permitido identificar áreas de mejora y aplicar acciones correctivas que optimizan la eficiencia en la gestión pública, (véase *esquema 3.4*).

Además, se emitió la normativa que regula el uso del Registro Estatal de Trámites y Servicios, estableciendo que esta herramienta sea la fuente oficial de información para las Dependencias y Entidades del Gobierno Estatal, y se desarrolló una versión móvil de la misma, promoviendo una mayor accesibilidad desde dispositivos móviles.

**Esquema 3.4** Portal de la sección especializada de inspecciones de la Ventanilla Empresarial Digital.



Fuente: <https://mregulatoria.puebla.gob.mx/seccion-especializada>

### 3.3. AUTOMATIZACIÓN DE TRÁMITES CON EL INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL.



La Administración Estatal dirigida por el gobernador Sergio Salomón Céspedes implementó una serie de iniciativas innovadoras para transformar y mejorar los servicios públicos en el Estado de Puebla. Con el objetivo de simplificar los trámites administrativos y hacer más accesible la gestión gubernamental, el gobernador instruyó a la Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla (COMEREP) para colaborar con el Instituto Politécnico Nacional (IPN) a fin de implementar soluciones tecnológicas que optimizan los procesos y reducen la burocracia. Como parte de esta iniciativa, se han automatizado trámites de tres Dependencias clave, que se detallan a continuación:

Una de las principales acciones en este sentido ha sido la automatización del trámite de **“Acta de Divorcio”** el cual es responsabilidad de la Secretaría de Gobernación; este proceso, que formaliza la disolución del matrimonio y garantiza la certeza jurídica del estado civil, se ha agilizado mediante su automatización e implementación de nuevas tecnologías. La automatización



ha permitido no solo reducir el tiempo de espera, sino también minimizar los errores humanos y mejorar la seguridad en la gestión de los datos personales, ofreciendo a los ciudadanos un servicio más rápido y confiable.



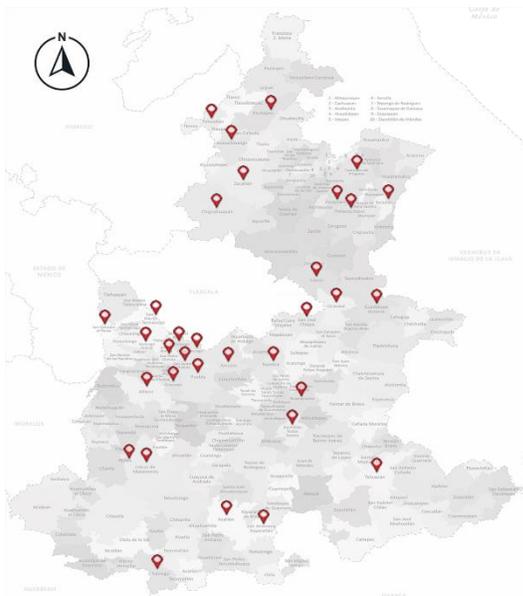
Por otro lado, se ha optimizado el procedimiento para el trámite de **“Acuerdo del Otorgamiento del Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE)”** de la Secretaría de Educación; este trámite es crucial para validar programas educativos y garantizar que las instituciones cumplan con los estándares requeridos. Dicha optimización, ha hecho posible una gestión más eficiente, reduciendo tiempos de espera y costos operativos; facilitando el acceso a una educación de calidad, alineada con las normativas vigentes.

En el ámbito del transporte, la Secretaría de Movilidad y Transporte ha digitalizado varios trámites, como la **"Expedición de documentos del servicio público de transporte y permisos del servicio mercantil"** y **"Propuesta de creación de ruta del servicio público de transporte para personas físicas"**, la digitalización de estos procesos ha optimizado la gestión administrativa, permitiendo una mayor accesibilidad y reduciendo los tiempos de respuesta.



Además, este avance ha facilitado la planificación de rutas de transporte, contribuyendo a una mejor organización del servicio y promoviendo una movilidad más eficiente y sostenible en la entidad.

**Mapa 4.1** Municipios donde se llevaron a cabo firma de convenios de coordinación.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, elaboración propia.

## 4. ACCIONES EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA EN COORDINACIÓN CON LOS MUNICIPIOS DE LA ENTIDAD.

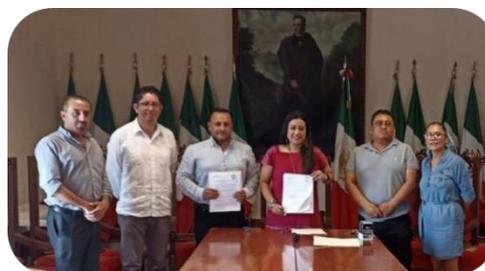
### 4.1. FIRMA DE CONVENIOS DE COORDINACIÓN CON MUNICIPIOS.

Atendiendo al principio de autonomía municipal, la Ley de Mejora Regulatoria y Buena Administración para el Estado de Puebla subraya la importancia de establecer mecanismos de

coordinación y colaboración entre el Gobierno Estatal y los municipios para implementar de manera efectiva la política de mejora regulatoria en todo el estado. En este contexto, durante el periodo que se informa, se firmaron **trece convenios de coordinación** en materia de mejora regulatoria entre el Gobierno del Estado y los municipios de Acatlán, Amozoc, Atzala, Cuetzalan, Domingo Arenas, Izúcar de Matamoros, San Jerónimo Xayacatlán, San José Chiapa, Tecamachalco, Tehuacán, Tlatlauquitepec, Tulcingo y Xochitlán Todos Santos.

Adicionalmente, se colaboró estrechamente con otros 20 municipios, como son Puebla, San Andrés Cholula, San Martín Texmelucan, Libres, Zacatlán, San Salvador El Verde, Coronango, Cuautlancingo, Guadalupe Victoria, Zacapoaxtla, San Pedro Cholula, Chignahuapan, Tepeaca, Atlixco, Huauchinango, Ocoyucan, Oriental, Pahuatlán, Teziutlán, Xicotepec. Esta colaboración incluyó asesoría, consulta y capacitación técnica, intercambio de información, así como la formulación de recomendaciones para la ejecución de programas específicos de mejora regulatoria, (véase *mapa 4.1*).

A través de estos convenios, se establecen bases sólidas de coordinación y colaboración para implementar acciones conjuntas que aseguren el fortalecimiento normativo, la reingeniería de procesos, la simplificación y mejora de regulaciones, trámites y servicios.



Estos esfuerzos no solo están orientados a optimizar los procesos internos de cada municipio, sino también a posicionarse para obtener reconocimiento a nivel nacional por integrar eficazmente herramientas de mejora regulatoria, impactando de manera significativa, al promover un entorno más favorable para el desarrollo económico y social en cada región del estado.

## 4.2.PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA REGULATORIA.

### 4.2.1.Sistema de Apertura Rápida de Empresas (SARE); Programa de Reconocimiento y Operación del SARE (PROSARE).



En seguimiento a los municipios con los que se firmó el Convenio de Coordinación en materia de mejora regulatoria, se realizaron esfuerzos para implementar y certificar, ante la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), los módulos para la emisión de licencias de funcionamiento a establecimientos de bajo riesgo. Estos módulos permiten obtener dicha licencia en un plazo no mayor a tres

días hábiles, con el uso de un solo formato y un máximo de dos visitas a la Dependencia correspondiente.

Como resultado, durante el periodo reportado, los municipios de **San Pedro Cholula** y **Coronango** obtuvieron el certificado PROSARE, el cual es el Programa de Reconocimiento a la Operación eficiente de las



ventanillas SARE. Este certificado representa un avance significativo en mejora regulatoria, ya que al garantizar un proceso simplificado y ágil se promueve un entorno favorable para la inversión local, fomenta el desarrollo económico y genera un impacto positivo en la comunidad, facilitando la creación de empleos y el crecimiento de negocios locales.

#### 4.2.2. Ventanilla de Construcción Simplificada (VECS).

Con el objeto de evaluar la operación y el procedimiento de los módulos correspondientes para la gestión de la Licencia de Construcción en la modalidad de bajo riesgo e impacto —aplicable a construcciones de hasta 1,500 m<sup>2</sup>—, el municipio de **San Martín Texmelucan** implementó diversas estrategias de simplificación, logrando que la licencia y los trámites relacionados puedan emitirse en un plazo de diez días hábiles.



En reconocimiento a estos esfuerzos, la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) certificó al municipio en el Programa de Ventanilla de Construcción Simplificada, destacando su compromiso con una gestión pública más eficiente y accesible para los ciudadanos.



#### 4.2.3. Programa de Simplificación de Cargas Administrativas (SIMPLIFICA).

En coordinación con la Comisión Nacional y Estatal, los municipios trabajan en la incorporación de su Registro Municipal de Trámites y Servicios al Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS), esta herramienta tecnológica permite medir la carga regulatoria de los trámites y servicios para identificar aquellos con un mayor costo económico y social, y así establecer acciones de simplificación enfocadas en la eliminación de requisitos innecesarios, la promoción de la transparencia en la gestión pública y el impulso de la modernización administrativa. La importancia de estas acciones radica en que simplificar los trámites reduce la carga administrativa sobre la ciudadanía y las empresas, lo que a su vez genera beneficios significativos en términos de tiempo y costos.





Gracias a estos avances, los municipios de **San Martín Texmelucan** y **San Andrés Cholula** fueron reconocidos con un certificado por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), destacando su compromiso

con la implementación del Programa de Simplificación de Cargas Administrativas SIMPLIFICA. Esta certificación valida el esfuerzo de los municipios en la construcción de una gestión pública que no solo responde a las necesidades de los ciudadanos, sino que también cumple con estándares nacionales de eficiencia y modernización.

#### 4.2.4. Programa de Reconocimiento de Operación del SIMPLIFICA (PROSIMPLIFICA).

El certificado PROSIMPLIFICA es un reconocimiento otorgado por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) a las entidades que han implementado un Programa de Mejora Regulatoria enfocado en buenas prácticas para la simplificación de trámites y servicios, este certificado busca promover un marco regulatorio más eficiente y accesible, facilitando así la gestión de trámites tanto para ciudadanos como para empresas.

En este contexto, la Comisión Nacional reconoció los esfuerzos del municipio de **San Martín Texmelucan**, que



logró una tasa de simplificación del 11%, esto se traduce en una notable disminución de la carga regulatoria, lo que beneficia a los ciudadanos al facilitar el acceso a servicios y trámites. Además, esta simplificación también aligera las responsabilidades de las unidades administrativas, permitiéndoles operar de manera más eficiente y centrarse en la atención a la ciudadanía.



### 4.3. CAPACITACIÓN A LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL.



En seguimiento a los compromisos establecidos por esta Comisión Estatal con los municipios que han suscrito el Convenio de Coordinación en materia de mejora regulatoria, se proporciona asesoría y capacitación continua; el objetivo de estas acciones es fortalecer las capacidades institucionales de los municipios, asegurando que los servidores públicos comprendan y apliquen las herramientas de mejora regulatoria de manera efectiva y eficiente.



Durante el periodo que se reporta, se impartieron un total de **20 capacitaciones**, beneficiando a **235 personas servidoras públicas municipales**, (véase tabla 4.1), abordando diversos temas, tales como: Introducción a la Mejora Regulatoria; la importancia de firmar el Convenio de coordinación entre el Gobierno del Estado de Puebla y los municipios; la implementación, el seguimiento y certificación en los programas SARE, PROSARE, SIMPLIFICA y VECS; y la integración al Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios; lo cual forma parte del plan de trabajo de esta Comisión contribuyendo a la creación de un entorno regulatorio más claro y sencillo, alineado con los estándares nacionales y las mejores prácticas.



**Tabla 4.1** Municipios a los que se brindó capacitación en materia de mejora regulatoria.

Municipio	No. de personas capacitadas
San Andrés Cholula	36
Acatlán	13
Xicotepec	23





Municipio	No. de personas capacitadas
Tehuacán	44
Teziutlán	9
Pahuatlán	4
Zacatlán	16
Oriental	12
Libres	13
CONAMER SARE (Municipios: Atlixco, Cuautlancingo, Ocoyucan, Puebla, San Andrés Cholula, Zacapoaxtla y Zacatlán)	12
CONAMER VECS (Municipios: Atlixco, Coronango, Cuautlancingo, Puebla, San Andrés Cholula, San Pedro Cholula, Tehuacán y Zacatlán)	16
Puebla	17
San Martín Texmelucan	2
Ocoyucan	5
Tlahuapan	1
Huachinango	2
San Andrés Cholula	2
Tehuacán	2
Puebla	3
Tehuacán	2
Cuautlancingo	3

Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Política Regulatoria.

#### 4.4. IMPLEMENTACIÓN DEL CATÁLOGO NACIONAL DE REGULACIONES, TRÁMITES Y SERVICIOS EN LOS MUNICIPIOS.

La Comisión Estatal, en cumplimiento de los objetivos de la Estrategia Nacional y Estatal de Mejora Regulatoria,



brindó acompañamiento y asesoría a los municipios para que incorporaran la información de sus registros municipales al CNARTyS, (véase *tabla 4.2*). Esto garantiza el cumplimiento

de los estándares nacionales que establecen una vía clara para que el Estado mexicano consolide trámites y servicios efectivos, transparentes y eficaces, así como regulaciones eficientes que promuevan el desarrollo económico y el máximo bienestar social.

Al unificar la información de trámites y regulaciones en una plataforma nacional, se promueve la simplificación de los procesos, permitiendo que los usuarios conozcan de antemano los requisitos, costos y tiempos estimados de cada trámite, lo que reduce la incertidumbre y optimiza los recursos tanto de los municipios como de los ciudadanos.

**Tabla 4.2** Número de trámites integrados por los municipios al CNARTyS.

No. de trámites y servicios registrados	Municipios				
	Puebla	San Martín Texmelucan	Tehuacán	Libres	San Andrés Cholula
	266	145	215	100	201

Fuente: Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER); <https://catalogonacional.gob.mx/>

Como resultado de estos esfuerzos, los municipios de Puebla, San Martín Texmelucan, Tehuacán, Libres y San Andrés Cholula fueron reconocidos por la CONAMER por su compromiso en la integración de información de trámites y servicios al CNARTyS; un logro que refuerza su compromiso con la mejora regulatoria y la transparencia en la administración pública, aunado al fortalecimiento de su imagen ante inversionistas y ciudadanos, al mostrar un compromiso activo con la modernización de la administración pública.



#### 4.5. PARTICIPACIÓN DE LA COMISIÓN DE MEJORA REGULATORIA DEL ESTADO DE PUEBLA EN LA INSTALACIÓN DE CONSEJOS DE MEJORA REGULATORIA DE LOS MUNICIPIOS DE ORIENTAL, IZÚCAR DE MATAMOROS Y TEHUACÁN.

El Consejo Municipal de Mejora Regulatoria es una instancia esencial que tiene como objetivo promover la simplificación y eficiencia de los procesos administrativos y regulatorios en el municipio; conformado por representantes del sector público, privado y social, quienes colaboran en la identificación de áreas de oportunidad para mejorar la calidad de las regulaciones locales y facilitar el desarrollo económico de la región, lo que resulta en un entorno de negocios más atractivo y en servicios públicos más accesibles y ágiles.

El 15 de abril, el **Municipio de Oriental** instaló formalmente su Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, cuyos integrantes, tras rendir protesta, se comprometieron a trabajar en la creación de un entorno regulatorio eficiente y accesible para mejorar los servicios y trámites municipales.

La implementación continua de acciones de mejora regulatoria es esencial para fortalecer un entorno administrativo en Oriental que sea más eficiente y accesible, adaptado a las necesidades de sus ciudadanos y sectores productivos.

Así mismo, el pasado 26 de junio del presente año, en el **Municipio de Izúcar de Matamoros**, tuvo lugar la instalación del Consejo Municipal de Mejora Regulatoria, durante el acto solemne, los integrantes del Consejo asumieron el compromiso de impulsar estrategias que reduzcan la complejidad de los trámites, mejoren la eficiencia administrativa y fomenten un entorno de confianza entre el gobierno y la ciudadanía.

Finalmente, el 27 de noviembre del año en curso, el **Municipio de Tehuacán** celebró la instalación del



Consejo Municipal de Mejora Regulatoria y llevó a cabo su primera sesión formal, marcando el inicio de un trabajo coordinado entre los sectores público, privado y social para optimizar

las regulaciones locales. Durante esta sesión, los integrantes del Consejo asumieron el compromiso de impulsar estrategias que simplifiquen los trámites y fomenten un entorno más competitivo y accesible para los ciudadanos y empresarios de la región.

## 5. IMPULSO DE LA POLÍTICA DE MEJORA REGULATORIA.

### 5.1. MEJORA REGULATORIA COMO HERRAMIENTA PARA PROVEER EL EMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO.



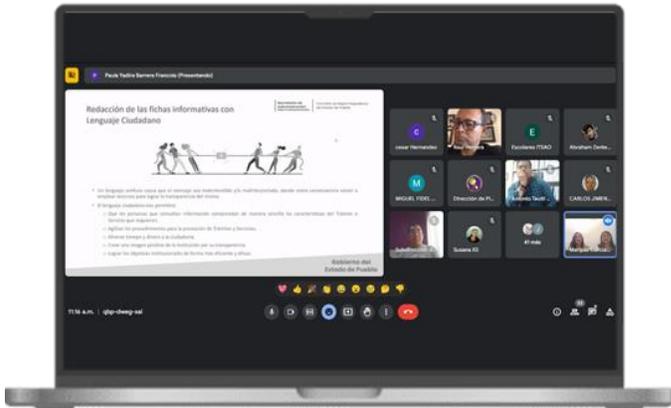
La mejora regulatoria es una política pública que consiste en la generación de normas, trámites y servicios, que se orientan a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y del óptimo funcionamiento de las actividades comerciales, industriales, productivas, de servicios y de desarrollo humano de la sociedad en su conjunto, por lo que su implementación en esta entidad federativa y sus municipios, como herramienta para promover el empleo y emprendimiento de negocios, ha elevado los niveles de productividad y se ha obtenido la disminución de obstáculos y costos para los empresarios y ciudadanos al momento que realizan sus actividades.

Por lo anterior, y derivado de la certificación de las ventanillas municipales que emiten las licencias de funcionamiento, se favorece la apertura de las empresas de bajo riesgo en menos de tres días hábiles; los municipios de la Entidad que cuentan con estas ventanillas (Atlixco, San Martín Texmelucan, Puebla, Tehuacán, San Pedro Cholula, Libres, Cuautlancingo, San Andrés Cholula y Coronango) reportaron un total de **1 mil 659 licencias**.

### 5.2. CAPACITACIÓN EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA A LOS SUJETOS OBLIGADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

Durante el ejercicio 2024, se llevaron a cabo capacitaciones dirigidas a los Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, (véase *esquema 5.1*). Estas capacitaciones de formación tuvieron como propósito fortalecer los conocimientos en la actualización del

**Esquema 5.1** Capacitación a Sujetos Obligados de la Administración Pública Estatal, en materia de trámites y servicios.



Fuente: SA. Comisión de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Dirección de Mejora Regulatoria Institucional.

Catálogo Estatal de Regulaciones, Trámites y Servicios, siendo una herramienta esencial para el buen funcionamiento de la administración.

En cada capacitación, se resaltó la importancia de fomentar una cultura de transparencia apegada a los principios de legalidad, asegurando que cada trámite, servicio e inspección se realice de manera clara y eficiente.

Se contó con la participación de los siguientes Sujetos Obligados:

- Secretaría de Planeación y Finanzas;
- Servicios de Salud del Estado de Puebla;
- Secretaría de Trabajo;
- Secretaría de Educación Pública;
- Secretaría de Infraestructura;
- Secretaría de Gobernación;
- Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla;
- Universidad de la Salud;
- Universidades e Institutos del Estado de Puebla;
- Instituto Poblano del Deporte; e
- Instituto de Artes Visuales del Estado de Puebla.

Con estas acciones, el Gobierno del Estado, refuerza su compromiso con la mejora continua, e incrementa la productividad y eficacia en la Administración Pública Estatal.

### 5.3.INDICADOR DE AVANCE DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE MEJORA REGULATORIA

El Indicador de Avance de la Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria (IENMR) diseñado por el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria (ONMR) desempeña un papel



OBSERVATORIO NACIONAL  
DE MEJORA REGULATORIA

fundamental al proporcionar herramientas para evaluar, medir y dar seguimiento a la implementación de la política de mejora regulatoria, asegurando así el cumplimiento de los objetivos, metas y líneas de acción establecidas.

### Pilares evaluados en el IENMR

#### Políticas



Evalúa el marco normativo que sustenta la política de mejora regulatoria.

#### Instituciones



Evalúa la fortaleza institucional de las autoridades responsables de la aplicación de la política.

#### Herramientas



Evalúa la implementación de los distintos programas y políticas públicas en materia de mejora regulatoria.

Fuente: Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria; <https://onmr.org.mx/#divQueEsIndicador>



En este marco, el estado de Puebla se consolidó como un referente a nivel nacional al alcanzar el **tercer lugar** en la medición anual realizada por el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria, destacándose por su desempeño en la implementación de esta política pública. Asimismo, Puebla logró un incremento del 14% en su calificación respecto a la evaluación previa, resultado que evidencia avances significativos en sus prácticas regulatorias.



De manera sobresaliente, Puebla obtuvo el primer lugar nacional en los pilares de Políticas e Instituciones y el tercer lugar en el pilar de Herramientas, reafirmando su liderazgo en estos rubros clave. Este logro refleja el compromiso del Gobierno Estatal con la consolidación de un entorno regulatorio más eficiente, accesible y transparente, impulsando así la competitividad y el desarrollo económico de la entidad.

Cabe señalar que durante el periodo que se informa, el ONMR llevó a cabo el levantamiento de información correspondiente a su edición 2023, en dicha evaluación el Estado de Puebla participó de manera activa.

## 5.4. SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DERIVADAS DEL CONVENIO CON EL PODER JUDICIAL.



Como parte de las estrategias del gobierno presente de Sergio Salomón para mejorar la calidad de vida de la población, la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria implementó un plan de trabajo conjunto con el Poder Judicial

del Estado de Puebla (PJ) para garantizar un acceso más ágil y equitativo a la justicia, mediante la simplificación y estandarización de los trámites judiciales.

Fruto del trabajo colaborativo con la Comisión Estatal, el PJ fue distinguido por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) tras la exitosa incorporación de 21 fichas informativas al Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNARTyS); estas fichas ofrecen a los ciudadanos información clara y detallada sobre los trámites y servicios disponibles, facilitando el acceso a datos clave como requisitos, costos y tiempos de respuesta.



Con iniciativas como esta, la administración estatal reafirma su compromiso de colaborar en la optimización de procesos que fortalezcan la confianza de la población en las instituciones y promueve mejores prácticas en materia regulatoria.

Durante la ceremonia de reconocimiento, estuvieron presentes representantes de la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y personal del Poder Judicial del Estado de Puebla, quienes subrayaron la importancia de continuar con estos esfuerzos conjuntos.

## 5.5.FOROS Y OTROS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DE MEJORA REGULATORIA.

### 5.5.1.Foro de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital, Aguascalientes.



#### Foro: Mejora Regulatoria y Gobierno Digital

Retos y perspectivas de la Región Centro

Aguascalientes, Ags.  
05 de agosto del 2024

zoom

El 05 de agosto del año que se reporta, se llevó a cabo el Foro de Mejora Regulatoria y Gobierno Digital, Retos y Perspectivas de la Región Centro en el Estado de Aguascalientes, donde el Estado de Puebla participó en el conversatorio denominado **Mejora Regulatoria como Política Pública en la Gestión Gubernamental: Retos y Perspectivas**.

Durante el foro, Puebla intercambió perspectivas con otras entidades de la región centro, compartiendo tanto sus experiencias, así como los avances y retos que enfrentan en la materia. A través de este espacio, los participantes coincidieron en la necesidad de fortalecer la capacidad institucional para hacer frente a los nuevos desafíos regulatorios, la importancia de implementar tecnologías para generar procesos ágiles y fáciles para el ciudadano; lo anterior, fomentando un enfoque integral que promueva tanto la competitividad como el bienestar social.

El Comisionado de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, el C. Marco Antonio Molina Sánchez, destacó la estrategia de mejora trámites y servicios que se llevó a cabo en la Entidad; la cual consistió en trabajar con diferentes actores como lo son organizaciones

internacionales, entidades federales e institucionales educativas para la digitalización y simplificación de diversos trámites, principalmente aquellos necesarios para la instalación de una empresa y los solicitados más



frecuentemente por la ciudadanía. Señaló la importancia de la colaboración interinstitucional con los diferentes niveles de gobierno y la adopción de tecnologías para transformar la gestión pública y hacerla más accesible para la ciudadanía.

Por otra parte, resaltó la importancia que tiene la ciudadanía en la materia, al ponerlos en el centro de las decisiones, así como involucrarse en la toma de decisiones. Asimismo, la importancia que tiene conocer las necesidades que tienen los ciudadanos en materia de simplificación de trámites, a fin de que permitan facilitar su tramitación y les proporcione seguridad y certeza jurídica. Además, resaltó las herramientas como Protesta Ciudadana y Expediente Digital como medios para acercar y facilitar a la ciudadanía la gestión de trámites y servicios, así como la importancia de socializar dichas herramientas.



Por último, destacó la importancia de tener un enfoque en la modernización de los procesos administrativos y la simplificación de trámites como estrategias clave para fomentar un entorno favorable para la inversión y el desarrollo económico.

### **5.5.2. Seminario Innovación Pública: Impulsando el Futuro Digital en Acapulco, Guerrero.**

El Comisionado de Mejora Regulatoria del Estado de Puebla, Marco Antonio Molina Sánchez participó en el Seminario de Innovación Pública: Impulsando el Futuro Digital que se llevó a cabo en Acapulco, Guerrero en el mes de septiembre. Este foro reunió expertos en tecnología y



regulación para compartir los avances y desafíos en la implementación de soluciones digitales que facilitan la gestión de los trámites y servicios. Asimismo, tuvo la participación de líderes gubernamentales, académicos y representantes

del sector privado. En el seminario se subrayó la importancia de la colaboración entre los diferentes actores y sectores para impulsar la innovación en la gestión pública.

Mediante esta participación, el Comisionado destacó la importancia de incorporar tecnologías de vanguardia en los procesos administrativos, lo que permite garantizar una mayor eficiencia, transparencia y cercanía con la ciudadanía. Este enfoque busca facilitar el acceso a los servicios públicos y garantizar un gobierno más ágil y accesible.

Aunado a lo anterior, se reconocieron los logros alcanzados por la administración de Sergio Salomón en materia de mejora regulatoria, con énfasis en la simplificación y digitalización de trámites, la actualización de normativas obsoletas, así como la implementación de sistemas de atención en línea lo que ha permitido optimizar los tiempos de gestión y mejorar la calidad de los servicios públicos, un avance significativo en la gestión gubernamental.

### **5.5.3.XIII Encuentro Ordinario de la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria en Ciudad de México.**

El XIII Encuentro Ordinario de la Red Iberoamericana y del Caribe de Mejora Regulatoria, celebrado del 15 al 17 de octubre en la Ciudad de México, reunió a representantes de más de 20 países con el objetivo de intercambiar experiencias y fomentar la cooperación en la optimización de marcos regulatorios e implementación de la política de mejora regulatoria, facilitando el desarrollo económico y social. En este evento, el Gobierno de Puebla, liderado por el C. Sergio



Salomón, fue reconocido por sus avances significativos en la modernización de procesos administrativos y la simplificación de trámites a través de la Ventanilla Empresarial Digital, creada en colaboración con la Organización para la



Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE). Esta iniciativa ha demostrado ser un modelo efectivo para reducir las barreras burocráticas y facilitar un entorno más atractivo para la inversión.

En representación del mandatario estatal, el comisionado de Mejora Regulatoria en la entidad, Marco Antonio Molina Sánchez expuso en el panel “Retos y lecciones aprendidas en digitalización de trámites” sobre la implementación de la Ventanilla Empresarial Digital.

El Estado de Puebla se ha caracterizado por ser un referente nacional en materia de mejora regulatoria; muestra de esto, es la implementación de la Ventanilla Empresarial Digital. La cual es una herramienta que permite gestionar de manera fácil y ágil los trámites empresariales que ofrece la Administración Pública Estatal. Puebla es uno de los pocos estados a nivel nacional que ha desarrollado e implementado una herramienta de este tipo; mediante la cual busca modernizar procesos administrativos y simplificar trámites, contribuyendo a un entorno más favorable para la inversión.



Por último, dicho Encuentro tuvo la participación de países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Corea del Sur, Costa Rica, Perú, Portugal, Reino Unido y República Dominicana.

#### 5.5.4.Revista #PueblaSinCorrupción

La mejora regulatoria es una política pública fundamental que busca poner en marcha reglas claras y sencillas, con el objetivo de garantizar que se cumplan de manera eficiente



en todos los trámites y servicios que involucran a los ciudadanos. Al reducir la complejidad de los procesos burocráticos, se contribuye a disminuir la corrupción, ya que elimina espacios para prácticas ilícitas derivadas de la falta de transparencia y la ambigüedad normativa. De esta forma, la mejora regulatoria actúa como una herramienta clave en el combate a la corrupción, permitiendo que cada regulación y norma sean evaluadas con el fin de optimizar los procedimientos y facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno.

Por lo anterior, destaca la participación del Comisionado de Mejora Regulatoria en el Estado de Puebla, el C. Marco Antonio Molina Sánchez, en la sexta edición de la revista #PueblaSinCorrupción, a través del artículo Gobernanza Efectiva y Participativa: la Estrategia de Mejora Regulatoria en Puebla. En dicho artículo, menciona que la Mejora Regulatoria es una política pública que cuenta con herramientas y procesos que permiten concretar estrategias de un gobierno abierto y transparente. Entre sus beneficios, se encuentra la contribución a la simplificación administrativa, de trámites y servicios; es evidente que mientras más complicadas y engorrosas sean las gestiones que realizan los particulares, mayor es el riesgo de que se cometan conductas corruptas o irregulares.

De igual manera, resalta la importancia de la participación, no solo del sector público, sino también del sector privado y la ciudadanía en la implementación de esta política. Basado en lo anterior, es necesario concientizar al funcionario público, que en el centro de las decisiones se encuentra el ciudadano. Es importante que los trámites de la administración pública se simplifiquen y se eliminen, en la medida de lo posible, las manos que intervienen en los



procesos de gestión. Resaltando que entre más trámites simplificados y procesos claros se tenga, menor probabilidad de actos de corrupción y discrecionalidad que se verá reflejado en un tema de crecimiento económico y bienestar social.





Secretaría  
de Administración

Comisión de Mejora Regulatoria  
del Estado de Puebla